



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, IP

2016

v1.4

Gabinete de Planeamento e Estratégia

| | |
|-------------|--|
| Versão | 1.4 |
| Data | 8 de janeiro de 2017 |
| Autor | Susana Silva GPE/UPCG |
| Responsável | Tânia Fernandes GPE/UPCG |
| | Instituto da Segurança Social, I.P. |
| | Gabinete de Planeamento e Estratégia |
| Contactos | Av. da República, n.º 4, 3º andar |
| | 1069-062 Lisboa |
| | T: 300 510 997 |
| | E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt |

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

- OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social
- OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional
- OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes
- OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores
- OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

| Objetivos Operacionais | | Ano 2014 | | Ano 2015 | | Ano 2016 | | | | |
|---|---------|---|--------|------------|------------|--------------------|--------|--------------------|--|------------|
| | | Result | Result | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Result | Taxa de Realização | | |
| EFICÁCIA | | 40% | | | | | | | | |
| OB 1 | | Ponderação: | | 25% | | Ponderação: | | | | 25% |
| Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais | Ind 1.1 | % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação | 88% | 61% | 53% | 50% | 3% | 55% | | |
| | Peso | 88% | | | | | | | | |
| | Ind 1.2 | % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos | 12% | 61% | 47% | 50% | 3% | 60% | | |
| | Peso | 12% | | | | | | | | |
| OB 2 | | Ponderação: | | 25% | | Ponderação: | | | | 20% |
| Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) | Ind 2.1 | N.º de processos de averiguação a contribuintes com origem PTCOFRE | n.a. | n.a. | 1.000 | | | 1.100 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| | Ind 2.2 | Garantir a realização das ações de averiguação aos NISS "suspeitos" decorrentes das análises ao PTCOFRE, na prestação de RSI | n.a. | n.a. | 2.500 | | | 2.750 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| | Ind 2.3 | Garantir a realização das ações de averiguação aos NISS "suspeitos" decorrentes das análises ao PTCOFRE, noutras prestações | n.a. | n.a. | 1.200 | | | 1.320 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| OB 3 | | Ponderação: | | 25% | | Ponderação: | | | | 25% |
| Combater a Fraude e Evasão Contributivas | Ind 2.1 | N.º Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | 5.637 | 8.612 | 7.500 | | | 8.250 | | |
| | Peso | 50,0% | | | | | | | | |
| | Ind 2.2 | Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros) | 44 | 42 | 34 | 3 | | 37,4 | | |
| | Peso | 50,0% | | | | | | | | |
| OB 4 | | Ponderação: | | 25% | | Ponderação: | | | | 25% |
| Combater a Fraude e Evasão Prestacionais | Ind 3.1 | N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI | n.a. | n.a. | 5.000 | | | 5.500 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| | Ind 3.2 | N.º Total processos de fiscalização a outras prestações | n.a. | n.a. | 2.400 | | | 2.640 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| | Ind 3.3 | Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis | n.a. | n.a. | 99% | | | 100% | | |
| | Peso | 33,4% | | | | | | | | |
| OB 5 | | Ponderação: | | 25% | | Ponderação: | | | | 25% |
| Garantir a cobrança de dívida de prestações | Ind 4.1 | Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (Milhões€) | n.a. | 200 | 175 | | | 200 | | |
| | Peso | 33,4% | | | | | | | | |
| | Ind 4.2 | Montante de dívida de Prestações Sociais participado (Milhões€) | n.a. | n.a. | 15 | | | 17 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| | Ind 4.3 | Montante cobrado de dívida de Prestações Diferidas (Milhões€) | n.a. | n.a. | 1,0 | | | 1,1 | | |
| | Peso | 33,3% | | | | | | | | |
| EFICIÊNCIA | | 20% | | | | | | | | |
| OB 6 | | Ponderação: | | 50% | | Ponderação: | | | | 50% |
| Aumentar o número de atendimentos por marcação | Ind 5.1 | Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS) | n.a. | 293.632 | 347.273 | | | 416.728 | | |
| | Peso | 100% | | | | | | | | |
| OB 7 | | Ponderação: | | 50% | | Ponderação: | | | | 50% |
| Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira | Ind 6.1 | % de contribuintes em carteira acompanhados pelo Gestor do Contribuinte no trimestre | n.a. | 71% | 60,0% | 1% | | 65,0% | | |
| | Peso | 100% | | | | | | | | |

| Objetivos Operacionais | | Ano 2014 | Ano 2015 | Ano 2016 | | | | |
|---|--------------------|--|------------|----------|--------------------|---------------|-------------|--------------------|
| | | Result | Result | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Result | Taxa de Realização |
| QUALIDADE | | 40% | | | | | | |
| OB 8 | Ponderação: | | 20% | | Ponderação: | | 20% | |
| Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação | Ind 7.1 | % de trabalhadores com formação | 40% | 65% | 40% | | 45% | |
| | Peso | 57% | | | | | | |
| | Ind 7.2 | Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual | 94% | 175% | 80% | | 100% | |
| | Peso | 43% | | | | | | |
| OB 9 | Ponderação: | | 20% | | Ponderação: | | 20% | |
| Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | Ind 8.1 | % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias | 83% | 75% | 80% | | 85% | |
| | Peso | 100% | | | | | | |
| OB 10 | Ponderação: | | 20% | | Ponderação: | | 20% | |
| Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos | Ind 9.1 | Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice | 36 | 47 | 60 | | 54 | |
| | Peso | 52% | | | | | | |
| | Ind 9.2 | Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte | 51 | 47 | 55 | | 49 | |
| Peso | 33% | | | | | | | |
| | Ind 9.3 | % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias | 80% | 93% | 85% | | 94% | |
| | Peso | 15% | | | | | | |
| OB 11 | Ponderação: | | 20% | | Ponderação: | | 20% | |
| Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes | Ind 10.1 | % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) | 100% | 98% | 95% | | 99% | |
| | Peso | 100% | | | | | | |
| OB 12 | Ponderação: | | 20% | | Ponderação: | | 20% | |
| Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social | Ind 11.1 | Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 4,1 | 3,9 | 3,6 | | 4,0 | |
| | Peso | 100% | | | | | | |

Meios disponíveis

| Recursos Humanos | Pontuação | Pontos Planeados | Pontos Executados | Desvio |
|--|-----------|-------------------|-------------------|--------|
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 19.040 | | |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa | 16 | 3.240.608 | | |
| Técnico Superior | 12 | 7.319.928 | | |
| Coordenador Técnico | 9 | 23.562 | | |
| Assistente Técnico | 8 | 6.610.688 | | |
| Assistente operacional | 5 | 559.300 | | |
| Total | 70 | 17.773.126 | | |

| Orçamento (milhões de €) | Estimado | Realizado | Desvio (MC) |
|--------------------------|----------------|-----------|-------------|
| Funcionamento | 22.378.424.590 | | |
| Investimento | 4.400.000 | | |

| Parâmetros |
|-----------------|
| Eficácia |

| Eficácia | Eficiência | Qualidade |
|----------------|----------------|----------------|
| Ponderação 40% | Ponderação 20% | Ponderação 40% |

| Avaliação Final do Serviço | | |
|----------------------------|--------------|--------------|
| Bom | Satisfatório | Insuficiente |
| | | |

| |
|-------------------|
| Eficiência |
|-------------------|

| Recursos Financeiros e Humanos |
|--------------------------------|
| Recursos Financeiros |

| |
|------------------|
| Qualidade |
|------------------|

| |
|-------------------------|
| Recursos Humanos |
|-------------------------|

Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado - meta n) / meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(meta n) - resultado / meta].

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Listagem das Fontes de Verificação

| | |
|-------------|---|
| Objetivo 1 | SISS-COOP |
| Objetivo 2 | SAF; SESS\SVI |
| Objetivo 3 | Responsável Nacional do Objectivo (SIF) |
| Objetivo 4 | DCGC\VMP |
| Objetivo 5 | Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P. |
| Objetivo 6 | Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado |
| Objetivo 7 | SESS\PF |
| Objetivo 8 | CNP\SAR; SESS\CSI |
| Objetivo 9 | SESS\GR |
| Objetivo 10 | Inquérito anual a amostra aleatória de clientes atendidos por telefone, presencialmente e por email da SSD |